

## RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2019

### Premessa

Il Rendiconto è predisposto ai sensi del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 – Art. 8, comma 5bis.

L'impresa pubblica annualmente sul proprio sito Internet, all'interno della sezione dedicata ai reclami, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami che riporta, anche in sintesi, i dati e le tipologie dei reclami pervenuti all'Impresa, nonché il relativo esito.

### Reclami pervenuti nel periodo di osservazione

**(01 gennaio 2019 – 31 dicembre 2019)**

Nel corso del 2019 sono pervenuti alla Compagnia n. 465 reclami, dei quali 271 nel corso del primo semestre dell'anno e 194 nel corso del secondo semestre. Dei 465 reclami ricevuti 464 si sono rilevati trattabili ed 1 non trattabile. Vengono classificati come "*Non trattabili*" i reclami carenti degli elementi essenziali per poter essere gestiti dall'Impresa, e che vengono, di conseguenza, archiviati senza seguito.

Reclami	2019	
	S1	S2
Totale	271	194

Si riportano di seguito gli esiti, espressi in percentuale, dei reclami pervenuti nel periodo di osservazione

Esito	2019	
	S1	S2
Accolti	31%	31%
Transatti	0%	0%
Respinti	69%	69%

### Tempo medio di evasione dei reclami pervenuti nel periodo di osservazione

Tempo medio di evasione	2019	
	S1	S2
Giorni	36,5	33,5

### Tipologia di proponente

Il “*proponente*” è il soggetto che presenta il reclamo alla Compagnia: il proponente può agire sia nel proprio interesse sia nell’interesse altrui. Nella tabella, nella colonna “Associazione consumatori”, vengono riportati i dati relativi ai reclami presentati dalle associazioni di tutela dei consumatori e, più in generale, da tutti i soggetti portatori di interessi collettivi.

Tipologia di proponente	2019
	Reclami
Diretto interessato	250
Associazione consumatori	99
Legale	102
Consulente	4
Altro	9

### Tipologia di reclamante

Tipologia di reclamante	2019
	Reclami
Contraente	426
Assicurato	17
Danneggiato	0
Beneficiario	17
Associazione consumatori	3
Altro	1

### Area Geografica

Area geografica	2019
	Reclami
Nord	197
Centro	150
Sud	81
Isole	34
Altro	2

### Aree Coinvolte (ex Regolamento IVASS 24/2008 all. 1)

Aree aziendali	2019
	Reclami
Commerciale	77
Liquidativa	298
Industriale	0
Amministrativa	50
Legale	6
Informatica	33
Altro	0